

بسمه تعالی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین
معاونت پژوهشی
کمیته تحقیقات دانشجویی

پرسشنامه طرح تحقیقاتی دانشجویی

نام و نام خانوادگی مجری/مجریان: الهام حسن نیا ، شهلا رضایی

استاد راهنما: سرکار خانم شاهرخی

دانشکده : پرستاری و مامایی

عنوان طرح (فارسی): بررسی نوع و میزان برآورده شدن انتظارات بیماران مبتلا به سرطان بستری در بخش های داخلی و جراحی از پرستاران در بیمارستان های آموزشی شهر قزوین در سال ۱۳۹۶

عنوان طرح (انگلیسی): **The study of the type and extent of expectations of patients with hospitalized cancer in internal and surgical wards of nurses in teaching hospitals in Qazvin in 1396**

۲-۲ مقدمه و معرفی طرح:

در سازمان های دانش محور، آگاهی از نحوه ی ارائه خدمات از اساسی ترین مکانیزم های ارائه مدیریت بوده و از اهمیت به سزایی برخوردار است. رضایت مشتری در این سازمان ها باعث پویایی آنها گشته و اعتلای اهداف سازمانی را به دنبال دارد.(۱) در میان انواع مختلف خدمات، خدمات بهداشتی درمانی دارای جایگاه ویژه ای است، چرا که اولاً این بخش با قشر وسیعی از

جامعه ارتباط پیدا می کند و مهم تر اینکه رسالت خطیر حفظ سلامت و مراقبت از حیات جامعه بر عهده این بخش است. از جمله واحدهایی که در ارائه خدمات درمانی به جامعه بیشترین نقش را داراست بیمارستان ها هستند. در یک بیمارستان اگرچه کادر پزشکی تعیین کننده نوع و میزان درمان مورد نیاز بیمار است ولی بیشترین مراقبت توسط کادر پرستاری ارائه می شود. پرستاران نقطه اولیه تماس بین بیماران و دنیای مراقبت های بهداشتی هستند همچنین تحقیقات نشان داده است که بیماران دارای معیار ها و استانداردهای متفاوتی نسبت به متخصصان مراقبت های بهداشتی درمانی به عنوان متولیان و ارائه دهندگان خدمات هستند. (۲) مردم همواره خواهان ارائه خدمات مطلوب و قانع کننده از بیمارستان ها در قبال وجوهی که می پردازند، هستند از طرفی شکایاتی نیز از جانب مراجعه کنندگان به بیمارستان ها مبنی بر عدم رعایت عدالت، کارایی، کیفیت خدمات و توجه به رضایت مشتریان مطرح می گردد. ارزیابان خدمات بهداشتی درمانی درصددند بدانند که سازمان های بهداشتی درمانی به استاندارد های واقعی رسیده اند یا خیر علاوه بر این مدیران حرفه ای و خبره نیز ناچارند برای بالا بردن کیفیت و کاستن منطقی هزینه های بیمارستان و حصول رضایت خاطر مشتریان، کارکنان و در نهایت سازمان بهداشت و درمانی که در آن مشغولند شرایط را فراهم سازند. (۳) انتظارات یکی از مهم ترین تعیین کننده های ارزیابی مشتری از کیفیت خدمات است و شناخت دقیق انتظارات مشتری، مهم ترین قدم در تعریف و ارائه خدمات با کیفیت بالا است. (۴) انتظارات بیمار^۱ یک اصطلاح عمومی است که اغلب برای نشان دادن آنچه بیمار امید دارد اتفاق بیفتد به کار می رود. حتی اگر با صراحت و به صورت شفاهی آن را به عنوان یک درخواست بیان نکند. (۵) انتظارات بیمار از ادراک بیمار از استاندارد های ایده آل مراقبت یا تجارب قبلی او در استفاده از خدمات ناشی می شود. (۶) ارائه مراقبت مطابق ترجیحات، انتظارات و نیاز های بیمار می تواند باعث بهبود در کیفیت خدمات بیمارستانی شود. (۷) در حقیقت یکی از چالش های فعلی نظام سلامت، این است که چگونه به انتظارات بیمار پاسخ دهد. علی رغم اهمیت این موضوع، شناخت نیاز ها و خواسته های بیماران و ارائه مراقبت مورد غفلت واقع شده است. (۴) حقوق بیمار رعایت مجموعه وظایفی است که در جهت رفع نیازهای مشروع و معقول منطبق بر استانداردها، قوانین و مقررات مرکز درمانی توسط اعضای گروه اعمال میگردد. (۸) نظام های بهداشتی درمانی بیشتر کشورها، منشور حقوق بیمار را در جهت دستیابی به رضایت مندی بیماران تدوین کرد. عدم رعایت حقوق بیماران می تواند موجب به مخاطره افتادن سلامتی، جان و امنیت بیماران و همچنین، تضعیف رابطه ی بین کارکنان مراقبت های بهداشتی- درمانی و بیماران گردد که در نهایت منجر به کاهش اثربخشی خدمات و مراقبت موثر از بیماران می شود. (۹) اکثر بیماران دچار سرطان اطلاعات در زمینه نیازهای فردی و وضعیت خود می خواهند.

^۱patient expectation

ارتقا آگاهی بیماران از حقوق خود موجب عکس العمل ایشان به ازای برآورده نشدن انتظاراتشان می شود. (۱۰) تاثیرات سرطان شامل خستگی، مشکلات روحی، روانی، انکار بیماری، اختلال در تصویر ذهنی به دلیل تغییر در عملکرد اعضای بدن و طول مدت بیماری است. از ویژگی های دیگر سرطان، نوع سرطان، مرحله سرطان، زمان تشخیص اولیه، پذیرش بیماری توسط بیمار، درد ناشی از سرطان، استرس های روانی و رفتار مراقبت دهندگان می باشد. (۱۱) نتایج مطالعات مختلف نشان می دهد که برآورده شدن انتظارات بیمار با رضایت بالای او از خدمات مرتبط است و انتظارات برآورده نشده نیز با نارضایتی مرتبط است. (۱۲) به گفته سعید اسکویی، معاون بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، دومین عامل مرگ و میر در کشور و استان قزوین، سرطان می باشد و طبق آخرین آمار تا سال ۱۳۹۴ تعداد مبتلایان به سرطان در این استان، هزار و ۵۶۳ نفر می باشد کهسرطان سینه، پوست و معده در بین خانم ها و سرطان پروستات، معده و ریه در بین آقایان شایع ترین نوع آن است. (۱۳)

با توجه به اینکه بخشی از برنامه درمانی بیماران مبتلا به سرطان به صورت شیمی درمانی و در بخش مربوطه به صورت بستری کوتاه یا دراز مدت انجام می شود، این بیماران برای انجام شیمی درمانی در ارتباط مداوم با پرستاران این بخش هستند و بالتبع در ارتباط با بیماری و روند درمان، هم چنین نحوه مراقبت از خود از پرستاران انتظارات خاصی دارند که اگر بر آورده نشود مطمئناً بر کیفیت روند درمان تاثیر خواهد گذاشت. کریم آذربایجانی و همکاران در سال ۹۰ مطالعه ای را با هدف تعیین تفاوت انتظارات بیماران و پرستاران از خدمات پرستاری در بیمارستان الزهرا (س) شهر اصفهان روی ۱۲۰ پرستار و ۱۱۴ بیمار انجام دادند و نتایج حاصل به این شرح بود که به طور کلی انتظارات بیماران در تمامی ابعاد مورد بررسی از میانگین انتظارات پرستار بالاتر بود. همچنین بیشترین نمره برای هر دو گروه بیمار و پرستار به ملموس بودن (ظاهر تجهیزات و ابزار و وسایل موجود در محل کلر و کارکنان) داده شده بود و از دیدگاه پرستاران در بعد ملموس بودن در مقیاس انتظارات مهم ترین مؤلفه، داشتن ظاهری آراسته و تمیز بود و از دیدگاه بیمار توجه پرستار به نظافت و بهداشت اتاق دارای بالاترین اهمیت بود. (۲) لذا این مطالعه با هدف بررسی انتظارات بیماران مبتلا به سرطان از پرستاران بخش اونکولوژی انجام خواهد شد که امید است این امر در راستای ارتقا خدمات ارائه شده و تامین رضایت به بیماران سرطانی گام موثری باشد.